

# Adolygiad Blynyddol

2010/11

Eich helpu i gywiro pethau



## Neges y Cadeirydd

Nod y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol yw cynnig cymorth pan fydd y berthynas rhwng claf deintyddol preifat a'i dîm deintyddol wedi dirywio. Cawsom ein sefydlu gan y Cyngor Deintyddol Cyffredinol – rheoleiddiwr deintyddol y DU – i ddarparu gwasanaeth di-dâl, diduedd sy'n helpu cleifion a gweithwyr proffesiynol i ddatrys cwynion mor gyflym a boddhaol â phosibl.

Mae nifer y cwynion a dderbyniwyd eleni wedi codi 24%, o 1,180 yn 2009/10 i 1,559 yn 2010/11; ond mae'n dda gennym nodi bod 67% o'r cwynion hyn wedi'u datrys o fewn wythnos. Mae modd datrys y rhan fwyaf o gwynion yn gyflym ac yn gyfeillgar, a thrwy weithio gyda chleifion a gweithwyr proffesiynol rydym yn gallu helpu'r ddwy ochr i gytuno ar ateb fel arfer.

Cynyddodd nifer y paneli a gynhaliwyd gan ein gwirfoddolwyr hyfforddedig o 18 yn 2009/10 i 23 yn 2010/11. Mae paneli yn gallu helpu'r ddwy ochr i ddatrys eu cwynion mor gyflym â phosibl a chynnig cyngor cytbwys a diduedd er mwyn osgoi achosion cyfreithiol drud.

Rydym yn parhau i godi ymwybyddiaeth o'n gwaith ymysg timau deintyddol a chleifion er mwyn hybu arfer gorau wrth ymdrin â chwynion, helpu gweithwyr proffesiynol i ddeall sut y gallant leihau'r risg o gwynion yn gwaethygu a chefnogi dulliau cyfathrebu effeithiol rhwng gweithwyr deintyddol proffesiynol a chleifion.

Dros y misoedd nesaf byddwn yn parhau i weithio gyda gweithwyr proffesiynol ac yn cysylltu â'r cyhoedd er mwyn parhau i ddarparu un o'r gwasanaethau datrys cwynion gorau yn y Deyrnas Unedig.

### Derek Prentice

Cadeirydd, Bwrdd Cyngori

### Aelodau bwrdd cyngori'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol 2010

Derek Prentice, Cadeirydd ac aelod lleyg o'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol  
 Tony Kilcoyne, Deintydd sy'n aelod o'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol  
 Mabel Slater, Gweithiwr Gofal Deintyddol Proffesiynol sy'n aelod o'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol

Anne Marie Telford, Aelod lleyg o'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol  
 Grahame Owen, Aelod lleyg o'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol  
 Shelagh Farrell, Deintydd sy'n aelod o Gyfadran yr Ymarferwyr Deintyddol Cyffredinol

John Mooney, Deintydd sy'n aelod o Gymdeithas Ddeintyddol Prydain  
 Mike Drewry, Aelod lleyg o'r Sefydliad Safonau Masnach  
 Gary Waller, Aelod lleyg a chynrychiolydd defnyddwyr Which?

“ Llwyddodd fy swyddog cwynion i gael y cydbwysedd cywir rhwng fy arwain a gadael i mi benderfynu beth i'w wneud. Doedd e ddim yn nawddoglyd a gwrandawodd ar bopeth a ddywedais i'n amyneddgar. ”

Claf

“ Roedd y cynghorydd yn wrthrychol, yn amyneddgar ac yn foneddigaidd. ”

Deintydd

## Sut rydym yn gweithio

Gallwn helpu cleifion a gweithwyr proffesiynol i ddatrys eu problemau mewn sawl ffordd, o gynnig cyngor i gynnal cyfarfodydd panel. Trwy siarad â chleifion a gweithwyr deintyddol proffesiynol, gallwn ddod o hyd i'r ateb mwyaf priodol ac osgoi achosion cyfreithiol drud.

### Sut wnaeth cleifion glywed am y gwasanaeth?



Ffynhonnell yr atgyfeiriad	Nifer yr atgyfeiriadau	% o atgyfeiriadau
Llyfrau ffôn	719	39%
Gwefan y Gwasanaeth	554	30%
Arall	247	14%
Y Cyngor Deintyddol Cyffredinol	113	6%
Ymddiriedolaethau Gofal Sylfaenol	88	5%
Practisau deintyddol	75	4%
Ar lafar	40	2%



“ Rwy'n teimlo bod y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol wedi cynnig gwasanaeth personol iawn, gan gysylltu â'r ddwy ochr yn rheolaidd er mwyn dod o hyd i ateb derbyniol i'r naill a'r llall. ”

Deintydd

## Am beth wnaeth cleifion gwyno?

Mae'r cyfanswm yn uwch na chyfanswm y cwynion a gofnodwyd oherwydd mae'n bosibl bod cwynion unigol yn cyfeirio at fwy nag un mater.



### Anghlinigol

(Ile cafwyd deg neu fwy o gwynion)

Triniaeth wedi methu	862
Heb dderbyn gwybodaeth	158
Poen: ar ôl y driniaeth	121
Anwybyddwyd	110
Aneglur	108
Gofal parhaus	104
Triniaeth amhriodol	93
Staff ar gael i wneud y driniaeth	92
Anfoesgarwch cyffredinol	70
Wedi codi gormod o dâl	56
Anghyson â chynllun y driniaeth	55
Rhy ddrud	55
Gofal a ddymunwyd ddim ar gael trwy'r GIG	53
Anwybyddwyd y poen	42
Ni roddwyd caniatâd	42
Poen: yn ystod y driniaeth	40
Gwrthod rhoi triniaeth	36
Dim cynllun triniaeth	28
Heb ddilyn y cynllun triniaeth	27
Derbyniwyd y tâl mewn ffordd amhriodol	14
Materion iechyd (DP)	12

IPwnc

IPwnc	Nifer y cwynion	% y cwynion
Ymarfer cyffredinol	804	44%
Cost	321	17%
Cynllun y driniaeth	280	15%
Ymddygiad	195	11%
Poen	188	10%
Mynediad	46	3%

### Triniaethau

(Ile cafwyd deg neu fwy o gwynion)

Corun	239
Sianel y gwreiddyn	142
Pont	126
Llenwad – amalgam	112
Mewnblaniadau	108
Llenwad – dant wedi'i liwio	106
Dannedd gosod – rhannol	96
Dannedd gosod – set lawn	91
Tynnu dant	87
RBP/argaenu	67
Ffrâm ddannedd	54
Digennu a llathru	44
Rheoli haint	38
Ffrâm ddannedd anweladwy	21
Cannu a gwynnu dannedd	18
Pelydr-X	10

## Astudiaeth achos

**Cyngor a datrys problemau'n lleol**

Cysylltodd claf â ni ynglŷn ag argaen nad oedd wedi'i ffitio ar yr ongl gywir yn ei farn ef.

Aethom ati i annog y claf i drafod ei bryderon â'i ddeintydd. Oherwydd natur y berthynas waith, roedd y claf yn fodlon siarad yn uniongyrchol â'r deintydd. Gwahoddodd y deintydd y claf i'r practis i gael yr argaen wedi'i ffitio eto yn ddi-dâl. Cytunodd y claf a chafodd y broblem ei datrys heb fod angen i'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol gysylltu â'r gweithiwr deintyddol proffesiynol.

## Astudiaeth achos

**Help i ddatrys problemau**

Aeth claf at y deintydd i gael pont newydd. Ar ôl i'r bont newydd gael ei ffitio, roedd yn llac ac yn disgyn allan o geg y claf drwy'r amser. Dychwelodd y claf i'r practis er mwyn i'r deintydd addasu'r bont. Bu'r claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol yn cyfnewid negeseuon e-bost hefyd ynglŷn â'r mater, ond nid oedd y claf yn teimlo bod y gweithiwr deintyddol proffesiynol yn cymryd ei chwyn o ddifrif. Roedd y berthynas waith wedi dirywio ym marn y claf, ac nid oedd yn fodlon dychwelyd i'r practis eto. Gofynnodd am ein cymorth i ddatrys y broblem.

Buom yn siarad â'r gweithiwr deintyddol proffesiynol, a gytunodd fod problemau wedi codi wrth ffitio'r bont. Er mwyn datrys y sefyllfa, cytunodd y deintydd i ad-dalu'r gost lawn o £800 i'r claf.

“ Ar ôl methu datrys y broblem ar fy mhen fy hun, cafodd y mater ei ddatrys yn gyflym iawn diolch i gymorth y gwasanaeth. Roedd fy swyddog cwynion yn ymateb, yn broffesiynol ac yn barod iawn ei gymorth. ”

Claf

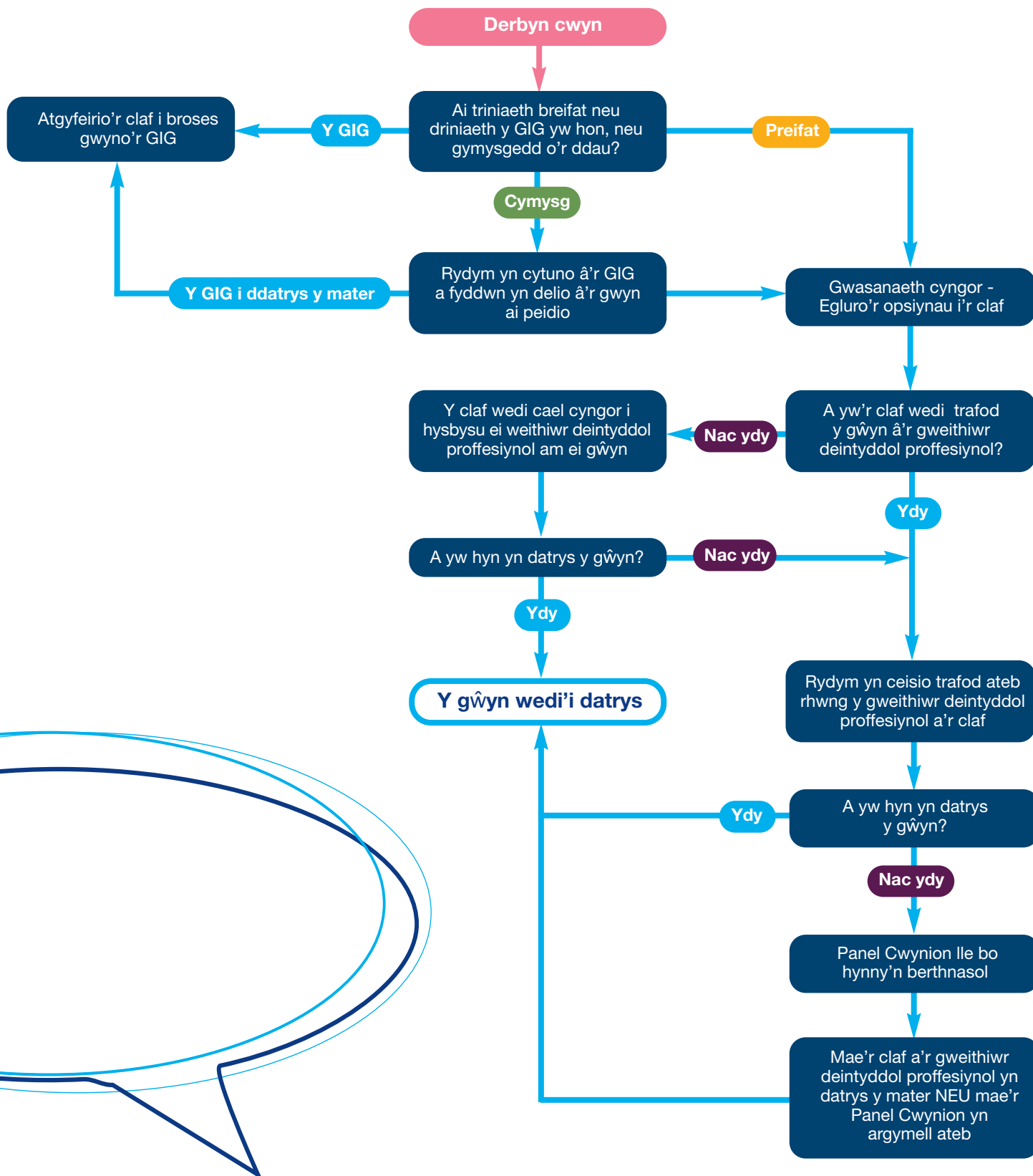
**Am bwy oedd cleifion yn cwyno?**

Cyfanswm y cwynion a gofnodwyd

	Deintyddion	1,519
	Technegwyr deintyddol	17
	Hylenywyr	13
	Technegwyr deintyddol clinigol	8
	Nyrsys deintyddol	2



## Y broses datrys cwynion – safbwynt claf



## Astudiaeth achos

**Cyfarfod panel**

Roedd y claf wedi talu £5000 am fewnblaniadau deintyddol nad oeddent yn gyfforddus nac yn ffitio'n iawn.

Roedd y claf wedi dychwelyd at y gweithiwr deintyddol proffesiynol i gael rhagor o driniaeth, ond roedd wedi colli hyder ynddo ac fe benderfynodd ymweld â deintydd arall i gael ail farn. Roedd y deintydd hwn wedi rhoi cynllun triniaeth manwl iddo am waith unioni, a fyddai'n costio £9,500.

Nid oedd deintydd gwreiddiol y claf yn fodlon talu'r £9,500 y gofynnwyd amdano, a bu'n rhaid cynnal cyfarfod panel o ganlyniad.

Roedd y claf yn awyddus i gael ad-daliad llawn o'r £5,000 yr oedd wedi'i dalu hyd yn hyn, yn ogystal â chyfraniad o £4,500 tuag at gost y driniaeth unioni.

Yn y cyfarfod panel, cyflwynodd y claf ei gŵyn ac fe gafodd y gweithiwr deintyddol proffesiynol gyfle i ymateb. Roedd y ddwy ochr yn gallu trafod y materion a gofynnodd y panel nifer o gwestiynau i gadarnhau rhai pwyntiau.

Cytunodd y deintydd fod yr achos wedi bod yn un anodd ac iddo wynebu sawl her, a oedd wedi arwain at fethu â bodloni disgwyliadau'r claf.

**Canlyniadau cwynion cyfarfodydd panel**

Gwnaed mwy nag un argymhelliad mewn rhai amgylchiadau.



Argymhelliad	Nifer y cwynion
Ad-daliad	14
Argymhellion ar gyfer ymarfer yn y dyfodol	12
Dim cwyn i'w ateb	7
Claf/Gweithiwr Proffesiynol yn dod i gytundeb	2

Nid oedd y claf na'r gweithiwr deintyddol proffesiynol yn gallu cyrraedd cytundeb. Ar ôl clywed safbwyntiau'r naill a'r llall a gweld yr ohebiaeth rhyngddynt a nodiadau deintyddol y claf, argymhellodd y panel ad-daliad llawn i'r claf. Argymhellwyd hefyd y dylai'r gweithiwr deintyddol proffesiynol ddarparu cynllun triniaeth ar gyfer pob claf yn y dyfodol.



“ Bu'r profiad yn ardderchog. Roedd fy swyddog cwynion yn broffesiynol iawn ac yn rhoi gwybod i mi am bob datblygiad a fu'n help i mi beidio â phoeni am y gŵyn. Dylwn fod wedi cysylltu ag e'n gynt. ”

Claf

“ Llwyddodd y swyddog cwynion i ddelio â'r mater yn wych. Roedden nhw'n hynod broffesiynol ac effeithlon, gan ddelio â'r mater yn dda iawn. Dwi mor ddiolchgar i chi. ”

Deintydd

Os oes gennych chi gŵyn am unrhyw agwedd ar y gofal deintyddol preifat rydych wedi'i dderbyn yn y DU, cysylltwch â ni.

#### Ffoniwch

ein llinell frys cwynion am bris galwad leol ar 08456 120 540

#### Anfonwch e-bost i

[info@dentalcomplaints.org.uk](mailto:info@dentalcomplaints.org.uk)

#### Ewch i'n gwefan

[www.dentalcomplaints.org.uk](http://www.dentalcomplaints.org.uk)

#### Gwasanaeth Cwynion Deintyddol

Stephenson House  
Mezzanine  
2 Cherry Orchard Road  
Croydon  
CR0 6BA

Rydym wedi ymrwymo i hyrwyddo a datblygu cyfle cyfartal yn ein holl waith. Rydym am sicrhau bod ein gwasanaethau ar gael i bawb.

Cysylltwch â ni os hoffech chi gael copi o'r adolygiad hwn mewn fformat gwahanol (print bras neu sain, er enghraifft).